



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción de la atención prenatal y la adherencia a la  
atención integral de la salud materna en el centro de salud  
Delicias de Villa. Chorrillos 2014

**TÉSIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORES:**

Br. Magna Espino Vivanco

Br. Nuria Jannine Navarro Salcedo

**ASESOR:**

Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones Asistenciales

**PERÚ – 2015**

---

Dra. Tamara Tatiana Pando Ecurra  
PRESIDENTE

---

Dra. Dora Ponce Yactayo  
SECRETARIA

---

Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza  
VOCAL

### Dedicatoria

A nuestras familias por el apoyo constante, por los momentos que les quitamos para lograr nuestras metas.

## Agradecimiento

A la universidad César Vallejo por la oportunidad de permitimos lograr el desarrollo profesional, a nuestra asesora Mgtr. Maritza Guzmán Meza, por sus conocimientos y su paciencia; a nuestro profesor Mgtr. Manuel Loayza Alarico por su apoyo desinteresado y al Centro de Salud “Delicias de Villa” por las facilidades brindadas para la realización de la presente investigación.

## Declaración Jurada

Yo, Magna Espino Vivanco, con DNI: 08390128 y Nuria Jannine Navarro Salcedo, con DNI: 08747289, estudiantes de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: "Satisfacción de la atención prenatal y la adherencia a la atención integral de la salud materna en el centro de salud Delicias de Villa. Chorrillos 2014"

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de autoría compartida.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseado, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis ase constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de la información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que deriven de nuestra acción deriven sometiéndonos a la normatividad vigente de la universidad César Vallejo.

Villa el Salvador, 21 de febrero del 2015.

.....  
Magna Espino Vivanco  
DNI: 08390128

.....  
Nuria Jannine Navarro Salcedo  
DNI: 08747289

## Presentación

Señores miembros del jurado

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de magister en: Gestión de los servicios de la salud, presentamos la Tesis titulada: “Satisfacción de la atención prenatal y la adherencia a la atención integral de la salud materna en el centro de salud Delicias de Villa. Chorrillos 2014”

La finalidad de la tesis es determinar la satisfacción de las gestantes de la atención prenatal, y la adherencia a la atención integral de la salud materna, para mejorar la percepción de la calidad de atención y por ende disminuir la morbi-mortalidad materno perinatal.

El presente trabajo de investigación se realizó para obtener el grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud, y consta de seis capítulos:

Capítulo I Planteamiento del problema, Capítulo II Marco referencial, Capítulo III Hipótesis y Variables, Capítulo IV Marco metodológico, Capítulo V Resultados y Capítulo VI Discusión.

Las autoras

## Índice

|   |        |
|---|--------|
| Página del jurado .....   | ii     |
| Dedicatoria .....   | iii    |
| Agradecimiento .....  | iv     |
| Declaración jurada .....  | v      |
| Presentación .....  | vi     |
| Índice de tablas .....  | ix     |
| Índice de figuras .....   | xi     |
| Resumen .....   | xii    |
| Abstract .....  | xiii   |
| <br>Introducción.....   | <br>14 |
| Planteamiento del problema.....                                   | 19     |
| 1.1 Planteamiento del problema.....                               | 20     |
| 1.2 Realidad problemática.....                                    | 21     |
| 1.3 Formulación del problema .....                                | 22     |
| 1.4 Justificación, relevancia y contribución.....                 | 23     |
| 1.4.1 Justificación teórica .....                                 | 23     |
| 1.4.2 Justificación práctica .....                                | 23     |
| 1.5 Objetivos .....   | 24     |
| 1.5.1 Objetivo general.....                                       | 24     |
| 1.5.2 Objetivo específicos .....                                  | 24     |
| Marco referencial .....   | 26     |
| 2.1 Antecedentes .....  | 27     |
| 2.1.1 Antecedentes nacionales .....                               | 27     |
| 2.1.2. Antecedentes Internacionales .....                         | 32     |
| 2.2 Marco teórico .....   | 36     |
| 2.2.1 Satisfacción de la atención prenatal.....                   | 36     |
| 2.2.2 Adherencia a la atención integral de la salud materna ..... | 41     |
| 2.3 Perspectiva Teórica .....                                     | 59     |
| Hipótesis y variables.....  | 63     |
| 3.1 Hipótesis .....   | 64     |
| 3.1.1 Hipótesis general.....                                      | 64     |

|  |     |
|--|-----|
| 3.1.2 Hipótesis específicas.....                           | 64  |
| 3.2 Identificación de variables .....                      | 64  |
| 3.3 Descripción de las variables .....                     | 64  |
| 3.3.1 Definición Conceptual .....                          | 64  |
| 3.3.2 Definición operacional.....                          | 65  |
| Marco metodológico .....                                   | 68  |
| 4.1 Tipo de investigación.....                             | 69  |
| 4.2. Población Muestra y muestreo: .....                   | 70  |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 70  |
| 4.5. Validación y confiabilidad del instrumento .....      | 72  |
| 4.6. Procedimientos de recolección de datos .....          | 73  |
| 4.7. Métodos de análisis e interpretación de datos .....   | 73  |
| 4.8. Consideraciones éticas .....                          | 74  |
| Resultados .....   | 75  |
| Discusión.....   | 91  |
| Conclusiones .....   | 100 |
| Sugerencias .....  | 101 |
| Referencias bibliográficas.....                            | 102 |
| Anexos .....   | 106 |



## Índice de tablas

|   | Página |
|---|--------|
| Tabla 1.  |        |
| <i>Distribución de resultados de los factores socioeconómicos según grado de instrucción.</i>   | 80     |
| Tabla 2.  |        |
| <i>Distribución de resultados de los factores socioeconómicos según tipo de seguros</i>   | 80     |
| Tabla 3.  |        |
| <i>Distribución de frecuencia de la satisfacción de la atención prenatal</i>  | 81     |
| Tabla 4.  |        |
| <i>Distribución de frecuencia de la adherencia a la atención integral de la salud materna</i>   | 82     |
| Tabla 5.  |        |
| <i>Distribución de frecuencias entre la satisfacción de la atención prenatal y la adherencia a la atención integral de la salud materna</i>   | 83     |
| Tabla 6.  |        |
| <i>Distribución de frecuencias entre la satisfacción de la atención prenatal y los factores socioeconómicos a la atención integral de la salud materna</i>  | 84     |
| Tabla 7.  |        |
| <i>Distribución de frecuencias entre la satisfacción de la atención prenatal y los factores relacionados con el sistema o equipo asistencial sanitario (relación médico-paciente) a la atención integral.</i> | 86     |
| Tabla 8.  |        |
| <i>Grado de correlación y nivel de significación entre la satisfacción de la atención prenatal recibida se relaciona con la adherencia a la atención integral</i>   | 88     |
| Tabla 9.  |        |
| <i>Grado de correlación y nivel de significación entre la satisfacción de la atención prenatal recibida y los factores socioeconómicos</i>  | 89     |

Tabla 10.

*Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción de la atención prenatal y los factores relacionados con el sistema o equipo asistencial sanitario.*

90

## Índice de figuras

### Página

#### *Figura 1.*

|   |    |
|---|----|
| Nivel porcentual del nivel de satisfacción de la atención prenatal por dimensiones. | 76 |
|---|----|

#### *Figura 2.*

|  |    |
|--|----|
| Niveles de frecuencia del nivel de satisfacción por ítems de la atención prenatal. | 77 |
|--|----|

#### *Figura 3.*

|  |    |
|--|----|
| Nivel porcentual del nivel de satisfacción en la dimensión buen trato. | 78 |
|--|----|

#### *Figura 4.*

|   |    |
|---|----|
| Niveles comparativos porcentuales de los indicadores de la adherencia | 79 |
|---|----|

#### *Figura 5.*

|  |    |
|--|----|
| Niveles de frecuencia de la satisfacción de la atención prenatal | 81 |
|--|----|

#### *Figura 6.*

|  |    |
|--|----|
| Niveles de frecuencia de la adherencia de la atención prenatal | 82 |
|--|----|

#### *Figura 7.*

|   |    |
|---|----|
| Niveles entre la satisfacción de la atención prenatal y la adherencia a la atención integral de la salud materna. | 83 |
|---|----|

#### *Figura 8.*

|  |    |
|--|----|
| Niveles entre la satisfacción de la atención prenatal y los factores socioeconómicos a la atención integral de la salud materna. | 85 |
|--|----|

#### *Figura 9.*

|   |    |
|---|----|
| Niveles entre la satisfacción de la atención prenatal y los factores relacionados con el sistema o equipo a la atención integral. | 87 |
|---|----|

## Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar si existe una relación entre la satisfacción de las usuarias al recibir la atención prenatal con la adherencia a la atención integral de la salud materna de gestantes que acuden al establecimiento de salud Delicias de villa, en el distrito de chorrillos.

Fue un estudio de diseño de investigación no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal, con una con una población de 120 gestantes seleccionadas por muestreo no probabilístico por conveniencia; la técnica de recolección de datos fue la entrevista y el instrumento la encuesta Servqual (escala de Likert) para la primera variable, y para la segunda variable la revisión de historias clínicas y una lista de chequeo. En este estudio optamos por la teoría de investigación de Donabedian quien agrupa en tres categorías los componentes fundamentales del servicio, susceptibles de generar satisfacción: componente técnico, componente interpersonal y componente del entorno y sus comodidades. Para el análisis de las variables se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22.

Se concluyó del resultado general del estudio, que el nivel de satisfacción y de la adherencia son aceptables. En cuanto al grado de correlación el Rho de Spearman 0,411, significa que existe una moderada relación, frente al  $p < 0,05$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna, la satisfacción de la atención prenatal recibida se relaciona con la adherencia a la atención integral de la salud materna en el CS. Delicias de Villa del distrito de Chorrillos.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, adherencia a la atención integral, atención prenatal.

## Abstract

The aim of this study was to determine whether there is a relationship between user satisfaction to receive prenatal care with adherence to comprehensive maternal health care of pregnant women who come to the health Delicias de Villa, in the district of Chorrillos.

It was a design not experimental, descriptive correlational cross-section, with a population of 120 pregnant women selected by non-probabilistic convenience sampling research; The data collection technique was the interview and the survey Servqual (Likert scale) for the first variable instrument, and for the second variable reviewing medical records and a checklist. In this study we chose to research the theory of Donabedian who grouped into three categories fundamental service components, capable of generating satisfaction: technical component, interpersonal component and a component of the environment and its amenities. For analysis of the variables SPSS version 22 was used.

It was concluded from the overall result of the study, the level of satisfaction and adherence are acceptable. Regarding the degree of correlation Spearman's Rho 0.411, it means there is a moderate relationship, compared with  $p < 0.05$ , so the alternative hypothesis is accepted, satisfaction of prenatal care is related to adherence comprehensive maternal health care in the CS. Delicias de Villa Chorrillos district.

Keywords: User satisfaction, adherence to comprehensive care, prenatal care.

## Introducción

El presente trabajo de investigación trata sobre la satisfacción de la gestante al recibir la atención prenatal y si hay relación con la adherencia a la atención integral de la salud materna en el Centro de Salud Delicias de Villa del distrito de Chorrillos. Es nuestra preocupación conocer si ambos hechos están relacionados por la importancia que tiene el control prenatal como parte de la estrategia de la atención integral de la salud materna, si una gestante está adherida a sus controles prenatales vamos a prevenir daños en el feto y la propia gestante durante la gestación y el puerperio sin dificultades.

En estos últimos años se está dando mucho énfasis al estudio de la satisfacción en relación a los servicios de salud. Existen tres razones principales: Primero, hay varios trabajos realizados que nos demuestran que la satisfacción de un usuario (a) es un buen predictor del cumplimiento terapéutico de parte de las pacientes y sobretodo de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios; en segundo lugar, la satisfacción es considerada como un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación del tipo de atención que se está brindando a las pacientes y está relacionado con la información o el involucramiento de parte de ellas; en tercer lugar, la opinión de las pacientes puede tomarse para mejorar la organización de los servicios a proveer.

Los usuarios en nuestro país centran sus intereses y expectativas sanitarias en la atención y en el trato que reciben de los profesionales. El desarrollo de instrumentos para medir la satisfacción en todas las organizaciones ha ido aumentando, ya sean de índole pública o privada. Además está la idea de que el éxito de un sistema depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de las usuarias. En este sentido, se considera la calidad como uno de los pilares fundamentales en la prestación de los servicios de salud, por lo que la calidad es un requisito importante, orientado a dar seguridad a los usuarios. Por esta razón el Ministerio de Salud ha implementado un sistema de gestión de calidad que

debe ser aplicado y evaluado de forma periódica para lograr cada vez mayor eficiencia y un servicio de calidad.

Consideramos importante y determinante la relación gestante-profesional de la salud, desde el trato respetuoso, la confianza, la seguridad y también lo que corresponde al establecimiento de salud, como son los trámites documentarios, interconsultas, análisis de laboratorio, el stock de medicamentos en farmacia, etc. Nuestro objetivo es determinar si existe o no relación entre la satisfacción de la atención prenatal recibida y la adherencia a la atención integral de salud materna, y su relación con los factores sociodemográficos (nivel de educación, tipo de seguro) y los factores relacionados con el sistema o equipo asistencial sanitario (relación médico-paciente) en el Centro de salud Delicias de Villa del distrito de Chorrillos.

Al determinar si existe relación entre la satisfacción y la adherencia, beneficiamos al profesional de la salud encargado de la atención de la gestante. Esto debido a que vamos a dirigir nuestros procedimientos con el único fin de buscar o conseguir que la gestante se comprometa con su salud, adhiriéndose a los protocolos de la salud materna.

La satisfacción del usuario ha ido tomando cada vez mayor importancia en el campo de la salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. El usuario es el personaje principal en el ámbito de la prestación de servicios, es a quien se debe atender con calidad, oportunidad y eficiencia, para satisfacer sus expectativas.

Consideramos de vital importancia la satisfacción de la gestante al recibir una atención desde que ingresa al establecimiento de salud hasta que lo deja, ya que de ello depende la continuidad y seguimiento de las gestantes a sus controles posteriores y que cumpla con las indicaciones y protocolos de la atención. A través del control prenatal se vigila la evolución del embarazo y se prepara a la madre para el parto. Además, implica realizar acciones educativas tanto para ella como para su familia, incentivar el autocuidado para disminuir riesgos para su salud y la del feto.

El Ministerio de Salud (MINSA), dentro de los planes de mejora de la calidad, indica una serie de pautas que se debe realizar en la gestante, como cumplir con la batería de exámenes de laboratorio, ecografía, examen clínico completo, despistaje de cáncer de cuello uterino, examen de mamas, tamizaje de violencia basada en género, evaluación y examen odontológica, evaluación nutricional, vacuna Diftotetánica, pruebas rápidas de VIH y Sífilis, detección de bacteriuria asintomática, prueba del ácido sulfosalicílico para descarte de pérdida de proteínas por orina, consejería en signos de alarma y planificación familiar, plan de parto, además existen indicadores de calidad para medir la atención de la salud materna para la verificación de los ítems más importantes y que debe ser acatada en todas las instituciones tanto públicos y privados, todo lo mencionado se logrará si hay una atención de calidad para que la gestante vea cubierta sus expectativas de atención implica una buena percepción de la atención recibida lo que conllevará a la adherencia de las indicaciones y a los controles posteriores. La inasistencia y la falta de cumplimiento de los indicadores establecidos pueden traer como consecuencia la generación de complicaciones irreversibles para la madre y el niño. Si las usuarias de los servicios de control prenatal están satisfechas pueden tener una actitud positiva y cumplir con las consultas y las indicaciones.

Para una adecuada comprensión este estudio está organizado de la siguiente forma:

El capítulo I contiene el planteamiento del problema que generó nuestra investigación para determinar si hay relación entre la satisfacción de la atención recibida con la adherencia a la atención integral de la salud materna, esto implica asistencia a sus controles prenatales, al cumplimiento de los protocolos de la atención materna; la realidad problemática, en la que describimos el problema a investigar; la formulación del problema, en el que formulamos una pregunta general y dos preguntas específicas; la justificación, relevancia y contribución, en la que determinamos la importancia y los aportes de la investigación; los objetivos, formulamos un objetivo general y dos específicos.

El Capítulo II contiene el marco referencial, donde abordamos los antecedentes nacionales e internacionales del problema relacionados con la satisfacción y



adherencia tema de nuestra tesis; el marco teórico, donde describiremos las teorías sobre nuestras variables y la perspectiva teórica.

En el Capítulo III enunciamos la hipótesis de nuestra investigación, una hipótesis general y dos específicas; identificación de las variables en nuestro caso consideramos dos variables: satisfacción de la atención como variable uno y adherencia a la atención integral de salud como variable dos; descripción de las variables, describimos las variables en su definición conceptual y operacional y la Operacionalización de variables en la que consignamos los indicadores con las cuales serán medidos las variables de la investigación.

El Capítulo IV se aborda el marco metodológico, en la cual se expone la metodología de la investigación y el manejo de los datos como son: la población muestra y muestreo, los criterios de selección que utilizamos, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validación y confiabilidad del instrumento, el procedimiento de recolección de datos, el método de análisis e interpretación de datos y finalmente las consideraciones éticas. En el tipo de investigación consignamos el tipo, diseño, naturaleza, enfoque y nivel de investigación; en el muestreo utilizamos la técnica de muestreo no aleatorio; con los criterios de selección justificamos el tipo de muestreo no probabilístico; en las técnicas e instrumentos sustentamos la recolección de datos, utilizamos la técnica de la entrevista y como instrumento la Encuesta servqual para la primera variable y para la segunda la revisión de historias clínicas y una lista de chequeo respectivamente; en la validación y confiabilidad del instrumento de recolección de datos para la primera variable se usó el alfa de Cronbach, para la segunda variable no fue necesario ya que la historia clínica es un documento de por si fiable; además describimos los procedimientos llevados a cabo para la recolección de datos.

En el Capítulo V ofrecemos los resultados en contrastación con la hipótesis, presentándolos en tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones; en la contratación de hipótesis se contrasta con los resultados obtenidos.

En el Capítulo VI presentamos la discusión, siendo este el último capítulo y el más importante por que presentamos, explicamos, exponemos y discutimos los

resultados de la investigación con las teorías presentadas y los antecedentes, asimismo las conclusiones de nuestra investigación, las recomendaciones y las referencias bibliográficas en estilo Vancouver en la que incluimos libros, manuales, revistas, páginas web, tesis etc. en las cuales nos hemos basado para el desarrollo de nuestra tesis y finalmente los anexos en la que consideramos la matriz de consistencia, la validación de los instrumentos, los instrumentos utilizados y la base de datos.